

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini Indonesia sudah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi informasi yang cukup pesat. Teknologi informasi telah menjadi kebutuhan yang sangat penting, dan digunakan sebagai salah satu alat untuk mempermudah aktifitas manusia yang dapat mempersingkat waktu serta meringankan semua pekerjaan. Pemanfaatan teknologi informasi sudah banyak dilakukan berbagai industri, untuk meningkatkan produktifitas perusahaan.

Pengadopsian teknologi informasi pada industri perbankan dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Tindakan ini dilakukan oleh sebagian besar bank yang ada di dunia, termasuk bank yang ada di Indonesia bank pemerintah maupun bank swasta. Peningkatan pelayanan yang berbasis teknologi informasi pada perbankan antara lain *sms banking*, *internet banking*, *mobile banking* dan lainnya. Saat ini *mobile banking* menjadi prioritas dalam pengembangan. Proses transaksi *non-cash* bisa dilakukan dimana saja dan kapanpun dengan menggunakan *smartphone* dengan dihubungkan pada jaringan *internet* nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dengan cepat. Tumbuhnya aplikasi *mobile banking* ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

Mobile Banking merupakan suatu aplikasi yang mendukung nasabah dalam mewujudkan keinginannya untuk dapat melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Masuknya *mobile*

banking dalam dunia perbankan ini memberikan dampak positif bagi konsumen (nasabah) dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. Konsumen (nasabah) tidak lagi harus melakukan transaksi perbankan dengan cara datang ke bank. Konsumen (nasabah) hanya perlu menggunakan *smartphone* miliknya, baik *handphone* maupun *TAB*, dengan dihubungkan ke jaringan *internet* untuk dapat menjalankan aplikasi *mobile banking* (Laksana, et al. 2015).

Smartphone merupakan suatu perangkat telekomunikasi pintar yang memiliki kemampuan tingkat tinggi dapat di bawa kemana-mana (*portabel*) dan tidak perlu tersambung pada jaringan kabel (*nirkabel wireless*). Pada saat ini *smartphone* telah menjadi kebutuhan masyarakat sebagai sarana komunikasi cepat. Pada perbankan *smartphone* digunakan sebagai alat untuk mengakses *mobile banking*, dimana setiap nasabah dapat menggunakannya untuk melakukan transaksi *non-cash* seperti memeriksa informasi saldo, mutasi rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa atau *e-money*, dan lainnya. Dalam perkembangan dan pemanfaatan pada aspek tersebut, terbitlah aturan dari Bank Indonesia No.9/15/PBI/2007 mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum.

Salah satu golongan nasabah yang harus di perhatikan oleh pihak bank dalam penggunaan *mobile banking* adalah mahasiswa. Mahasiswa merupakan kalangan anak muda yang menjadi pengguna aktif perangkat *mobile banking*, begitu juga dengan mahasiswa dari Universitas

Muhammadiyah Surakarta. Mahasiswa sebagai seorang nasabah memiliki berbagai faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking*. Pada dasar nasabah akan berminat menggunakan *mobile banking* ketika kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut sesuai dengan nasabah, Begitu juga dengan faktor risiko dan kepercayaan yang diberikan oleh pihak bank. Namun sebaliknya, ketika nasabah menganggap faktor tersebut tidak sesuai maka nasabah kurang berminat menggunakan *mobile banking*. Selain itu tidak sedikit nasabah yang belum mau menggunakan layanan *mobile banking* karena merasa layanan tersebut tidak sesuai dengan harapan.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan oleh peneliti untuk melihat penerimaan suatu teknologi adalah *Technology Acceptence Model* (TAM). Model TAM yang mengadaptasi model TRA (*Theory of Reasoned Action*) pertama kali dikembangkan oleh Davis (Davis 1986). Pada model TAM, ada dua faktor yang dianggap bermanfaat dan dirasakan kemudahan penggunaan yang relevan dalam perilaku penggunaan komputer. Davis (1986) mendefinisikan kegunaan yang dirasakan sebagai probabilitas subjektif pengguna prospektif yang menggunakan sistem aplikasi spesifik akan meningkatkan pekerjaan atau kinerja hidupnya. *Perceive ease of use* (EOU) dapat didefinisikan sebagai tingkat dimana calon pengguna mengharapkan sistem target bebas dari usaha. Menurut *Technology Acceptence Model* (TAM), kemudahan penggunaan dan

kegunaan yang dirasakan merupakan faktor penentu penggunaan sistem yang paling penting (Surendran, 2012)

Menurut Davis et al. (1989) persepsi atas kegunaan (*perceived usefulness*) sebagai “suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja”. Dimana seseorang merasa aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka dan dapat terus di gunakan.

Menurut Rahadi (2007) dalam Rahmad, et al. (2017) bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang dalam mempelajari komputer. Demikian pengguna mempercayai bahwa hal tersebut lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah mengoperasikannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Risiko merupakan suatu permasalahan yang sangat mendasar dalam pemanfaatan teknologi khususnya fasilitas *Internet Banking*. Persepsi risiko sangat berdampak terhadap keamanan dan kenyamanan dari para nasabah, pada saat sekarang sering terjadinya permasalahan eksternal seperti serangan *hacker* dan lain sebagainya. (Fadhli dan Fachruddin, 2016).

Menurut Ba dan Pavlou (2002) dalam Farizi (2014) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu penilaian hubungan dengan orang lain yang melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian.

Menurut Jogiyanto (2007:29) dalam Ahmad dan Pambudi (2014) Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Minat berhubungan dengan perilaku-perilaku atau tindakan-tindakan, akan tetapi minat dapat berubah menurut waktu, semakin lebar interval waktu, semakin dimungkinkan terjadi perubahan-perubahan minat seseorang.

Terdapat beberapa peneliti yang melakukan analisis pengaruh kegunaan, kemudahan, resiko, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan *mobile banking* yaitu Hapsara (2015) yang berjudul Pengaruh kegunaan, kemudahan, resiko dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking*, yang memilih nasabah bank BRI sebagai objek penelitiannya, memberikan hasil bahwa kegunaan, kemudahan, resiko dan kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*.

Amijaya (2012) dengan judul pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan *internet banking* pada nasabah bank BCA. Hasil penelitian menunjuk persepsi teknologi informasi, kemudahan, risiko, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* bagi nasabah bank bca cabang semarang.

Susanti (2015) dengan judul pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan persepsi kepercayaan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian menunjukan persepsi

risiko dan persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*, sedangkan persepsi kegunaan dan kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kegunaan, kemudahan, risiko, dan kepercayaan berperan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dengan ini penulis mengambil judul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah Kegunaan *mobile banking* berpengaruh terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* ?
2. Apakah Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* ?
3. Apakah Risiko bertransaksi berpengaruh terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* ?
4. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh Kegunaan *mobile banking* terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* ?
2. Mengetahui pengaruh Kemudahan penggunaan terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* ?
3. Mengetahui pengaruh Risiko bertransaksi terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*?
4. Mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* ?

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, resiko, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk mengetahui minat menggunakan *mobile banking*. Serta memberikan informasi mengenai pentingnya dan manfaat dalam pengungkapan faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* maupun sebagai salah satu bahan referensi atau bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan sebagai penambah wacana keilmuan.

b. Bagi Perbankan

Manfaat yang dapat diberikan untuk dunia perbankan dari penelitian ini yaitu, diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat pada perusahaan perbankan untuk dapat mengembangkan sistem *mobile banking* di masa yang akan datang yang nyaman dan aman serta menarik, sehingga nasabah dapat tetap menerima dan selalu menggunakan fasilitas layanan *elektronik mobile banking*.

E. Sitematika Penelitian

Sebagai arahan untuk memudahkan dalam penelitian, penulis menyajikan susunan penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berisi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas jenis penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, metode pengujian instrumen, serta teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengumpulan data, analisis data, dan pembahasan atas hasil analisis data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya.